



## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus serveis són els objectius bàsics de la nostra organització. La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu ofereix els serveis específics de biblioteca i els d'hemeroteca, fonoteca i filmoteca, fototeca, cartoteca, mediateca, arxiu i centre de promoció cultural. Ens comprometem per tant a donar un servei de qualitat, que garantim amb els estàndards de qualitat arreplegats en aquesta Carta.

Conselleria d' Educació, Investigació, Cultura i Esport

## MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència manifestada en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.

## BIBLIOTECA VALENCIANA NICOLAU PRIMITIU

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu (BVPN) és la biblioteca autonòmica valenciana i una de les institucions culturals valencianes de referència. La funció principal de la Biblioteca Valenciana és conservar i difondre el patrimoni bibliogràfic de la Comunitat Valenciana.

Creada el 1985, la Biblioteca Valenciana és el centre superior bibliotecari de la Generalitat i la capçalera del Sistema Bibliotecari Valencià. La BVNP té la seu en l'antic Monestir de Sant Miquel dels Reis de la ciutat de València i el seu fons està format per més d'un milió de documents, entre els quals podem trobar llibres, diaris, revistes, fotografies, cartells, mapes, manuscrits, enregistraments sonors i audiovisuals i documents digitals. L'accés a la informació és un requisit fonamental d'una societat lliure i democràtica.

La Biblioteca Valenciana és l'encarregada d'elaborar el Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de la Comunitat Valenciana que és l'instrument de protecció i difusió dels llibres i fullets publicats abans de 1901. Per altra banda, la Biblioteca Valenciana és la titular de Bivaldi, la Biblioteca Valenciana Digital, plataforma d'accés obert al patrimoni documental valencià, una col·lecció rica i singular i font única per arribar a entendre la nostra cultura.



una administració  
**excel·lent**

**Carta de serveis  
de la Biblioteca Valenciana  
Nicolau Primitiu**

## ELS SERVEIS

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu presta, entre d'altres, els següents serveis:

- Informació bibliogràfica, presencial o en línia, al voltant de temàtiques generals o especialitzades, sobre els fons propis de la biblioteca i, també, sobre catàlegs en línia de qualsevol altra biblioteca.

- Informació web i gestió de continguts en les xarxes socials YouTube, Facebook, Twitter, Instagram i Pinterest.

- Consulta en sala de documents propis.

- Reproducció de documents, en condicions legals de reproducció i amb compliment de la Llei de Propietat Intel·lectual.

- Préstec interbibliotecari i per a exposicions externes.

- Atenció a persones amb discapacitat i necessitats especials.

- Enviament de còpies de documents per Internet.

- Activitats culturals: exposicions, presentacions, conferències, visites guiades i Jornada de Portes Obertes.

- Accions formatives adreçades a diversos nivells educatius.

- Atenció a consultes en línia a través del programa cooperatiu «Pregunte... les biblioteques responen».

- Cessió d'espais per a esdeveniments culturals a entitats públiques i privades.

- Consultes i assessorament professional en biblioteconomia.



## COMPROMISOS I INDICADORS

1- Actualitzem diàriament el catàleg bibliogràfic públic en línia que és l'instrument que permet la cerca d'informació de l'usuari dins la col·lecció de documents de la Biblioteca Valenciana.

Termini d'actualització	Valor objectiu
	24 hores

2- Expedim de manera gratuïta i immediata el passe temporal o la targeta d'investigador per a fer ús dels serveis de la Biblioteca Valenciana.

Temps estimat d'expedició	Valor objectiu
	10 minuts

3- Servim amb agilitat i eficàcia els documents per a la consulta en sala.

Temps estimat de servei de documents	Valor objectiu
	20 minuts

4- Incrementem cada trimestre el fons digitalitzat de BIVALDI, la Biblioteca Valenciana Digital, incloent-hi les suggerències aportades pels usuaris.

Nombre mínim de documents / termini d'actualització	Valor objectiu
	75 documents / trimestre

5- Servim còpies en línia de documents de Fons Modern, Fons Antic i Manuscrits, Fons Gràfic i Hemeroteca, per correu electrònic, d'acord amb la legislació vigent de protecció de la propietat intel·lectual.

Temps estimat del servei de còpies	Valor objectiu
	48 hores

6- Servim còpies en línia de documents de la Secció d'Arxius, per correu electrònic, d'acord amb la legislació vigent de protecció de dades i de la propietat intel·lectual.

Temps estimat del servei de còpies	Valor objectiu
	3 dies

7- Revisem i mantenim el Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de la Comunitat Valenciana

Termini d'actualització	Valor objectiu
	Mensual

8- Realitzem exposicions permanents, exposicions temporals, activitats culturals i visites guiades.

Periodicitat en la programació de les activitats	Valor objectiu
	Trimestral

## AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

### Compromisos dels usuaris

- Identificar-se per fer ús de determinats serveis.

- Utilitzar adequadament els documents, els equips i les instal·lacions de la Biblioteca.

- Respectar la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual.

- Respectar les mesures de seguretat de la Biblioteca i del Monestir de Sant Miquel dels Reis.

### Participació

Si vols presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, pots realitzar-ho a través de l'adreça [bv@gva.es](mailto:bv@gva.es), o a través dels impresos normalitzats que trobaràs en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o la seu electrònica del Portal [www.gva.es](http://www.gva.es) on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

[https://seu.gva.es/va/web/seu\\_electrònica/seu\\_queixes\\_i\\_sug](https://seu.gva.es/va/web/seu_electrònica/seu_queixes_i_sug)



### Horaris, localització i contacte

T'atendrem de dilluns a divendres, de 9 a 20 h. Dissabtes, de 9 a 13:30 h. Els serveis de gestió de carnets, préstec i reprografia finalitzen 30 minuts abans del tancament de la biblioteca.

El servei de petició de documents acaba 30 minuts abans del tancament de la biblioteca.

Avinguda de la Constitució, 284  
(Monestir de Sant Miquel dels Reis) - 46019 - València  
Tf. 96 387 40 00 - <http://bv.gva.es> - [bv@gva.es](mailto:bv@gva.es)

\* Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).